

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	5
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.3.1. Maksud Penelitian	6
1.3.2. Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Pustaka	10
2.2.1 Strategi Komunikasi Pelayanan	10
2.2.2 Komunikasi Organisasi	15
2.2.3 Pelayanan	17
2.2.4 Publik	23
2.2.5 Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik.....	25
2.2.6 Konsep Pelayanan Perizinan	29
2.2.7 Kerangka Pemikiran.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Informan Penelitian.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1 Studi Pustaka.....	42
3.3.2 Studi Lapangan.....	43
3.4 Teknik Analisis Data.....	43
3.5 Uji Keabsahan Data.....	45
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	45
3.6.1 Lokasi Penelitian	45
3.6.2 Waktu Penelitian	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	51
4.1.1.1 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	51
4.1.1.2 Visi dan Misi	54
4.1.1.3 Struktur Organisasi Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu	55
4.1.2 Analisa Hasil Penelitian (Deskripsi Identitas Informan)	56
4.1.2.1 Informan Kunci 1 Gunawan Panggar Bessy	57
4.1.2.2 Informan Kunci 2 Edi Surmono	59
4.1.2.3 Informan Pendukung 1 Karmawanto	61
4.1.2.4 Informan Pendukung 2 Warsito	62
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian	63
4.1.3.1 Wujud Pelayanan Pada Bidang Administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan	64
4.1.3.2 Reliabilitas Pelayanan Pada Bidang Administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan.....	67
4.1.3.3 Responsif Pelayanan Pada Bidang Administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan.....	69
4.1.3.4 Kepastian Pelayanan Pada Bidang Administrasi perizinan 1 Pelayanan Perizinan	71
4.1.3.5 Empati pada Bidang Administrasi perizinan 1 pelayanan perizinan ...	73

4.1.3.6 Strategi Komunikasi Pelayanan Pada Bidang Administrasi	
Perizinan 1 Pelayanan Perizinan	74
4.1.4 Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Kritik dan Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88